

Piero De Risi, *Dizionario della Qualità: 900 termini ed espressioni del linguaggio della Qualità*. Milano : Il Sole 24 Ore, 2001, p. 613

Le modifiche strutturali provocate nelle imprese dalla combinazione convergente di *new economy*, *digital communication* e spesso formazione a distanza, *trend* ormai generalizzati del cambiamento impulsivo degli ultimi anni, hanno sospinto freneticamente l'esigenza di garanzie di qualità da parte delle stesse aziende al fine di competere nello spazio globalizzato dell'*e-business* con un certo vantaggio strategico nei confronti dei clienti e garantire loro strumenti di evidenza oggettiva della qualità raggiunta dalle attività e prodotti commercializzati (*quality assurance*). La collana *Techno: dizionari del Sole 24 Ore* ha interpretato i bisogni di questa nuova e crescente area di interesse, immettendo nel mercato editoriale una serie di volumi finalizzati alla conoscenza di terminologie e concetti specifici del settore *business* e finanza, rivolgendosi a tecnici e professionisti, consulenti e responsabili del *marketing* e della qualità. In particolare, il *Dizionario della Qualità* affronta i principi e le tecniche del *total quality management*, collocandosi come strumento interdisciplinare di aree tematiche e di settori disciplinari che sempre più vanno riconfigurandosi all'interno di una macroarea di saperi e professioni in evoluzione: qualità, *management*, *marketing*, produzione, statistica, progettazione, statistica applicata, certificazione, organizzazione, normative ecc. amplificano infatti il profilo del documentalista e lo sospingono verso un *re-engineering* statutario del suo ruolo, socialmente più integrato nelle sfere produttive e comunicative, addirittura più coerente con i presupposti della sua funzione d'origine, sganciato dal collezionismo biblioteconomico tradizionale, ma anche meno pronò al dominio esclusivo dell'informatica. Il *dizionario* sistematizza «un linguaggio comune [= univoco] e una terminologia specifica per una cultura della qualità» che fa riferimento alle famiglie normative ISO 9000 e ISO 14000 e propone un approccio scientifico alla materia rispetto ad un linguaggio di uso comune e massmediale.

900 lemmi sono accompagnati a volte dalla traduzione se questa è di riferimento generalizzato, più spesso si presentano nell'espressione originale inglese perché acquisita dal linguaggio professionale; in casi particolari, la formulazione si è attenuta a quanto prescritto dalle stesse norme ISO, International Organization for Standardization, e dall'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione. La struttura organizzativa del dizionario è tuttavia alfabetica *tout court*; ciascuna voce monografica all'interno della sua estensione rimanda infatti ad altri accessi terminologici che, se da una parte permettono una facile consultazione, dall'altra, non essendoci tra le componenti del testo un apparato sindetico gerarchico o tematico, limitano la visibilità della comprensione e dell'ampiezza conoscitiva della macroarea stessa che, data l'importanza strategica della qualità per le imprese produttrici di beni e

servizi e per il Sistema Paese, meriterebbe di essere immediatamente percepibile. L'impegno dell'opera è stato assunto da QUALITAL QUALità ITALIA [<http://www.consortioqualital.it>], Consorzio Universitario in Ingegneria della Qualità fondato nel 1989 per iniziativa dell'Università di Pisa, e diretto da Piero De Risi, direttore del Consorzio e docente di Ingegneria – Tecnologie per la qualità, nonché membro esperto dell'European Foundation for Quality Management. E, dunque, il *dizionario* sistematizza una riflessione sedimentata, un'attività di ricerca e formazione consolidata e comparata sul piano europeo e internazionale, assemblando esperienze editoriali che il Consorzio ha realizzato in questi anni e diffuso attraverso etichette di prestigio quali "Il Sole – 24 Ore", "Nuovo Studio Tecna", la rivista "De Qualitate", la società DINTEC, Diffusione Informazioni Normativa Tecnica. Quest'ultima, in particolare, ha curato per il Consorzio due edizioni (1995 e 1997) di *Normazione, certificazione, Qualità – Glossario*, che possono considerarsi a livello filologico il materiale di base del *dizionario*.

Al di là degli interessi culturali generali che naturalmente ci coinvolgono come Associazione professionale in ciascun nuovo fenomeno che modifica assetti produttivi e professionali tradizionali e magari crea spazi applicativi coerenti con la documentazione avanzata, la certificazione di qualità ci chiama direttamente in causa poiché nel processo di attuazione delle politiche e strategie ad essa legate la *documentazione del sistema di gestione per la qualità* – una delle voci fondamentali del *dizionario* – svolge un ruolo di azione centrale e pertanto richiede professionisti – possiamo dunque chiamarli ancora documentalisti? – con competenze specifiche a diversi livelli. La documentazione del sistema di gestione per la qualità è definita nel *dizionario* come uno strumento oggettivo e condiviso di elementi standard, ossia documenti di registrazione che formalizzano proprio il sistema di gestione dell'organizzazione che intraprende l'*iter* di certificazione. A sua volta, il documento è definito dalla norma UNI En Iso 9000: 2000 secondo un'enunciazione classica: «per documento si intende l'insieme di informazioni con il loro mezzo di supporto, il quale può essere carta, nastro magnetico, disco elettronico o ottico, fotografia, campione di riferimento o una loro combinazione». La documentazione del sistema di gestione si presenta con diversi livelli di elaborazione, concettuale ed operativa, secondo una gerarchia d'importanza che esplicita di fatto la responsabilità d'azione. Il *Manuale della qualità*, le *Procedure*, *Procedure di dettaglio* e *Istruzioni* costituiscono l'insieme della documentazione descrittiva; la modulistica di registrazione raccoglie la documentazione certificativa. Il *manuale* esprime la filosofia dell'azienda, «è il documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione» e dunque deve contenere tutte le informazioni necessarie a rendere visibile sia all'interno dell'azienda, al personale, che all'esterno, ai clienti e fornitori, gli indirizzi di politica della qualità, le disposizioni adottate per l'attuazione della qualità, la

struttura organizzativa messa a disposizione, i criteri scelti per la realizzazione delle attività. Il *manuale* contiene le *tabelle di rispondenza* che consentono di riportare i suoi contenuti alle norme di riferimento; la sua impostazione e redazione deve attenersi infatti alla norma ISO 10013. Poiché il *manuale* descrive una specifica realtà aziendale, esso costituisce per quella azienda lo strumento di base della sua *quality assurance*. Al *manuale* si affianca il *Piano della qualità*, «un documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure, e risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando»; esso è di fatto il *manuale di commessa* o *manuale di progetto*, in quanto indica le specifiche tecniche del singolo bene / servizio o prodotto e gli adattamenti agli obiettivi di qualità rispetto alle finalità generali; indica pure la responsabilità nominale delle varie fasi, le revisioni, i metodi e le procedure da applicare. Il *manuale di progetto* potrebbe paradossalmente definirsi un paradigma descrittivo di varie fasi che concorrono alla realizzazione del prodotto di qualità, una sorta di ISBN applicato all'*azione* d'azienda che consente di riconoscere il campo dell'indicazione d'autorità, l'oggetto, l'edizione ecc. Nel *manuale di progetto* deve essere definita la terminologia utilizzata, affinché sia univoca la comunicazione tra azienda e cliente tanto da costituire un'interfaccia condivisa. La *Procedura* può essere scritta e deve riferirsi alle fonti che la ispirano, norme, prescrizioni tecniche, normative di legge ecc. Le *Istruzioni* affiancano le *Procedure* e descrivono in forma concisa le disposizioni sulle modalità di svolgimento. La *Documentazione certificativa* è l'insieme delle *registrazioni* che comprovano la qualità raggiunta; «una registrazione è un documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte; le registrazioni della qualità sono fondamentali anche ai fini della *quality assurance* e per la predisposizione di azioni preventive e di azioni correttive» tese a garantire anche il controllo della *permanenza* della qualità.

Dalla complessità appena accennata e a fronte di dati sorprendenti circa il crescente numero di aziende certificate ISO 9000 – oltre 1000 l'anno – la documentazione d'azienda sembra aver trovato uno spazio strutturale strategico, competitivo nei confronti di altri ruoli professionali aziendali, assolutamente di rilievo rispetto alla funzione meramente gestionale; essa si definisce infatti come formalizzazione del Sistema Qualità e quindi come opportunità di crescita strutturale per l'azienda stessa, abbandonando il suo ruolo di semplice pragmatica sovrastruttura da archivio.

Recentemente – cfr. *Libri e biblioteche: pagine scelte e presentate da Luciano Canfora*. Palermo : Sellerio, 2002 (La memoria ; 536) – è stata riproposta la distinzione di Eco tra «libri da consultare e libri da leggere»: il *Dizionario della Qualità* ci sembra però un libro da “leggere a tavolino”.

Anna Baldazzi